

УДК 005.32:331.44

Д.Г. МИХАЙЛЕНКО

Харківський національний економічний університет

ЕМОЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТРУДОВОЇ АКТИВНОСТІ ПЕРСОНАЛУ

В статті акцентується увага на необхідності забезпечення трудової активності працівників виробничих організацій з врахуванням їх емоційного стану. Доведено можливість реалізації діагностики такого стану за допомогою методики, спрямованої на вивчення особливостей розвитку синдрому «емоційного вигорання», обґрунтованої В.Бойко. Адаптовано алгоритм реалізації цієї методики для управлінського персоналу підприємства. Доведено, що вона створює підстави аналізу керівником колективу у підлеглих розвитку фаз і симптомів синдрому, а також визначення ним резервів попередження розвитку психічного навантаження в умовах інтенсифікації змін трудової діяльності.

Ключові слова: *активність персоналу, стрес, синдром «емоційного вигорання».*

Вступ

Проблема стресу і емоцій у спілкуванні людей не нова. Необхідність усвідомлення характеру впливу спільної діяльності, форм спілкування на їх почуття і психічний стан існує з тих пір, як існує ця спільна діяльність. Однак значення дослідження і розв'язання цієї проблеми зростає для функціонування і розвитку сучасних виробничих організацій, оскільки зростає швидкість змін в зовнішньому середовищі, а внаслідок і у внутрішньому середовищі виробничої організації. На перше місце поряд з фінансовими, сировинними ресурсами, що впливають на життєдіяльність і конкурентоспроможність підприємства, виходить такий ресурс, як активність його персоналу. Саме вона визначає, наскільки наявні в нього знання й уміння, а також які особистісні якості будуть використані для прийняття виваже-

них рішень в стресовій ситуації. Все це збільшує нервово-психічне й інформаційне навантаження на працівника. В зв'язку з цим перед керівниками колективів постають нові задачі і нові вимоги до здатності їх вирішувати. В повсякденній роботі їх професіоналізм визначається вмінням пристосовуватися до швидких змін, приймати виважені рішення із залученням до цього процесу підлеглих. Також професіоналізм багато в чому залежить від впевненості людини в собі, здатності управляти своїми емоціями, вміння вчасно знімати стреси, звільнитися від власних страхів і тривог, від проблем і обмежень в професійній діяльності [1].

Дослідженням Righ Corecare [2], в процесі якого було опитано 280 HR-спеціалістів, було встановлено, що 45% з них не усвідомлюють своєї власної поведінки в умовах стресу, тим більше не можуть розпізнати ознаки стресу у працівників, які з ними спілкуються. Тільки невелика частка (11% працівників) впевнена, що в організації, де вони працюють, існують ефективні стратегії боротьби зі стресом.

Хоча вивчення ролі емоцій у формуванні індивідуальної і колективної трудової поведінки, навчанні, підвищенні кваліфікації знаходиться на початковій стадії, це не повинно стримувати пошуки вирішення проблем діагностики стресових станів персоналу організації і, як наслідок, розвитку такого явища, як синдром «емоційного вигорання». Огляд літератури [1] дозволив сформулювати гіпотези і розробити методичне забезпечення їх перевірки на емпіричному матеріалі

Постановка задачі

Метою даної статті є оцінка розвитку синдрому «емоційного вигорання» у працівників системи управління виробничих організацій. Для її реалізації були сформульовані наступні задачі: розробка практичних рекомендацій діагностування синдрому «емоційного вигорання»; порівняльний аналіз особливостей розвитку синдрому «емоційного вигорання» та напрямів його подолання у двох колективах.

Перш ніж перейти до діагностики розвитку синдрому «емоційного вигорання», дамо визначення поняттям «стрес», «емоційне вигорання». Енциклопедичний словник дає наступне тлумачення стресу: «Сукупність захисних фізіологічних реакцій, що виникають в організмі тварин і людини

у відповідь на вплив різних несприятливих факторів» [3]. Суттєвим стресогенним фактором є психологічні й фізичні перевантаження людини в процесі роботи, які спричиняють виникнення так званого синдрому «професійного вигорання» – виснаження моральних і фізичних сил, що неминуче позначається на ефективності професійної діяльності, психологічному самопочутті, на стосунках у сім'ї. Відомий спеціаліст у дослідженні емоцій В. Бойко дає визначення емоційного вигорання, як сформованого особистістю механізму психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючий вплив; динамічний процес, що розвивається відповідно до механізму розвитку стресу [4].

Механізм розвитку стресу має три стадії. Перша має назву «напруження», вона виникає при першій же появі стресора. При цьому констатується швидке зниження рівня стійкості організму, порушуються деякі його вегетативні і соматичні функції. У відповідь організм мобілізує резерви і вводить в дію механізми саморегуляції захисних процесів. Якщо вони дають ефект, тривога зникає й організм повертається до нормального стану активності. Більшість стресів розв'язуються на цій стадії. Друга стадія стресу – «резистенція» настає під впливом тривалої дії стресора і актуалізації необхідності підтримки захисних сил організму. На цій стадії організм намагається збалансувати витрати своїх адаптаційних резервів, реагувати адекватно на зовнішні умови, що формують напруження функціональних систем. Остання стадія «виснаження» настає у випадку порушення захисних пристосувальних механізмів організму, що провокуються надмірно сильним і тривалим впливом стресора. При цьому дуже різко зменшуються адаптаційні резерви та опір організму. Як наслідок – з'являються функціональні та морфологічні порушення. Відповідно до кожного етапу розвитку стресу виникають окремі ознаки або симптоми зростаючого емоційного вигорання.

Для того, щоб створити підлеглим позитивний емоційний стан, який забезпечує можливість працювати на повну силу, керівник повинен піклуватися, щоб вони усвідомили і сприйняли свої власні цілі і мотиви присутності в організації, об'єктивно оцінили переваги і проблеми своїх здібностей до високопродуктивної праці. Для реалізації керівником функцій реа-

гування на емоції підлеглих його необхідно забезпечити інструментарієм, що дозволяє простими засобами провести експрес-аналіз синдрому «професійного вигорання» і виробити план подальших дій.

Результати

В літературі [1, 3, 4] запропоновано багато методик діагностики синдрому «професійного вигорання». Їх аналіз за критеріями достатньої простоти та достовірності дозволяє рекомендувати для використання у менеджменті методику В. Бойко [4]. Вона передбачає аналіз 12 симптомів трьох фаз синдрому «вигорання» «Напруження», «Резистенція», «Виснаження» (рис. 1).

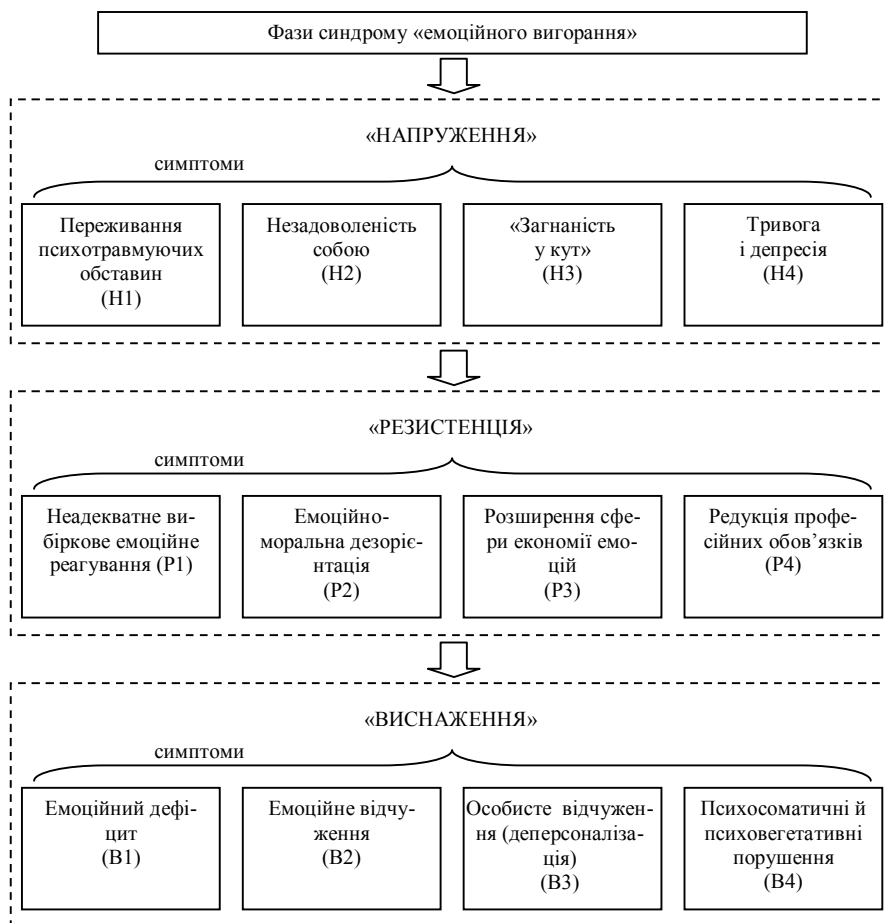


Рис. 1. Фази і симптоми синдрому «емоційного вигорання»

Саме вона була використана для діагностики емоційного стану 17 працівників двох колективів. Процедура діагностики передбачає заповнення респондентами анкети із 84 стверджень. На кожне з них працівник реагував згодою чи відмовою сприйняття. У разі згоди з його змістом біля його номеру необхідно було поставити знак «+», не згоди «-».

Обробка результатів анкетування виконувалася з використанням «ключа», наведеного в методиці В.Бойко. Нижче представлено фрагмент «ключа» на прикладі оцінки симптому «переживання психотравмуючих обставин» фази «напруження». Перше число в ключі – номер ствердження анкети, друге (в дужках) – бали, які даються цьому варіанту відповіді. Знак (+) означає позитивне сприйняття твердження позначається знаком (+), негативне знаком (-).

Модель діагностики симптому «Переживання психотравмуючих обставин» має вигляд:

$$+ 1 (2), + 13 (3), + 25 (2), - 37 (3), + 49 (10), + 61 (5), - 73 (5).$$

Зміст відповідних стверджень моделі визначений у табл. 1. За аналогічним алгоритмом виконується оцінка кожного симптому «вигорання». Після цього підраховується сума оцінок симптомів для кожної із трьох фаз формування «вигорання». Наступний крок полягає у визначенні підсумкової оцінки синдрому «емоційного вигорання», яка дорівнює сумі оцінок трьох фаз.

Таблиця 1

Оцінка рівня розвитку симптому
 «переживання психотравмуючих обставин» фази «напруження»

n_i^*	Зміст ствердження	K^{**}	оцінка
1	Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися хвилюватися.	-	2
13	Взаємодія с партнерами потребує від мене великого напруження.	+	3
25	Конфлікти та суперечності с колегами віднімають багато сил та емоцій	+	2
37	У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівництвом.	-	3

Закінчення табл. 1

49	На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне навантаження	+	10
61	Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий	+	5
73	Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.	-	5

* p_i – номери стверджень в загальному списку; **К – варіант відповіді

Інші симптоми цієї фази мають власні моделі оцінки рівня розвитку, а саме:

симптом «незадоволеність собою»:

- 2 (3), + 14 (2), + 26 (2), - 38 (10), - 50 (5), + 62 (5), +74 (3);

симптом «загнаність у кут»:

+ 3 (10), + 15 (5), + 27 (2), + 39 (2), + 51 (5), + 63 (1), - 75 (5);

симптом «тривога і депресія»:

+ 4 (2), + 16 (3), + 28 (5), + 40 (5), + 52 (10), + 64 (2), + 76 (3).

Оцінка кожного симптому інтерпретується так: сума балів від 0 до 9 балів – несформований симптом, від 10 до 15 балів – симптом на стадії формування, 16 і більше балів – сформований симптом.

Наступним етапом в інтерпретації результатів є оцінка фаз розвитку синдрому «емоційного вигорання»: «Напруження», «Резистенція», «Виснаження». Вона знаходиться в інтервалі від 0 до 120 балів. За її значенням можна визначити ступінь сформованості фази. Так, знаходження оцінки в інтервалі 0 – 36 балів свідчить про те, що фаза не сформована; від 37 до 60 балів – фаза знаходиться на стадії формування. Фаза вважається сформованою у випадку, коли її оцінка більша за 61 бал.

В таблиці 2 наведені результати оцінки розвитку синдрому «емоційного вигорання» співробітників двох колективів в балах.

Аналіз результатів, що наведені у табл. 2, свідчать про те, що всіх опитаних можна розподілити по ступеню розвитку синдрому «емоційного вигорання» на три групи. До першої групи віднесемо тих опитаних, у кого синдром повністю сформовано хоча б в одній фазі, тобто підсумкова кількість балів в одній з фаз більше або дорівнює 61. До цієї групи відносяться 10 респондентів, що складає 59% загальної сукупності. В другу групу по-

падають ті респонденти, у яких синдром перебуває на стадії формування хоча б в одній з фаз, підсумкова кількість балів в одній з фаз перебуває в інтервалі від 37 до 60 балів. В ці обмеження потрапили 6 респондентів, що складає 35% загальної сукупності. До третьої групи віднесемо тих респондентів, у кого синдром не сформовано ні в одній з фаз (підсумкова кількість балів у жодній з фаз не перевищує 36 балів). Частка респондентів, що потрапила в цю групу дорівнює 6%, або 1 особа. Таким чином спостерігається значна частка працюючих в першій і другій групах.

Таблиця 2

Фази синдрому «емоційного вигорання»

Співробітник	Фази синдрому «емоційного вигорання»															Разом
	«Напруження»					«Резистенція»					«Виснаження»					
	Н1	Н2	Н3	Н4	Разом	Р1	Р2	Р3	Р4	Разом	В1	В2	В3	В4	Разом	
Колектив 1																
1	13	8	1	13	35	17	17	28	25	87	5	21	17	17	60	182
2	2	3	1	10	16	12	5	11	13	41	25	21	18	8	72	129
3	17	11	6	25	59	18	7	18	28	71	15	16	8	15	54	184
4	4	20	8	17	49	23	7	3	15	48	15	-	13	4	32	129
5	15	8	5	12	40	27	20	18	15	80	13	10	10	15	48	168
6	-	12	16	5	33	30	14	-	20	64	20	10	-	10	40	137
7	8	5	6	5	24	15	20	20	18	73	8	10	10	-	28	125
8	2	3	-	-	5	20	5	3	22	50	8	16	-	6	30	85
9	-	8	-	5	13	15	4	5	30	54	19	16	18	3	56	123
Колектив 2																
10	22	12	17	7	58	13	17	2	23	55	17	10	13	-	40	153
11	17	10	18	7	52	23	25	12	21	81	20	15	10	4	49	182
12	5	22	12	10	49	15	21	11	12	59	19	9	13	15	56	164
13	19	10	25	25	79	28	12	10	18	68	17	10	15	15	57	204
14	17	-	15	20	52	20	12	5	18	55	12	8	18	15	53	160
15	2	-	6	2	10	27	22	-	18	67	17	8	5	15	45	122
16	12	11	21	10	54	7	18	15	15	55	27	22	8	13	70	179
17	22	-	5	-	27	12	-	-	13	25	12	5	18	1	36	88

Більш детальний аналіз виразності симптомів синдрому «емоційного вигорання» показав, що в фазі «Напруження» симптом «Переживання психотравмуючих обставин» сформовано в першому колективі у одного працівника, що відповідає 6% і у п'ятьох працівників (30%) другого колективу. Це дає змогу стверджувати про те, що в цих колективах члени колективу сприймають умови праці та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі [5], напруження зростає, виникає відчуття розпачу.

Члени колективів загалом не відчують незадоволеності собою в професії. Цей симптом сформовано у двох представників обох колективів. На стадії формування він знаходиться у 12% працівників першого колективу і у 24% другого. Тобто емоційні переживання працівників не знаходять виходу зовні, направляються на себе. Це може знаходити відображення у посиленні відчуття відповідальності, що безумовно сприятиме вигоранню.

Симптом «Загнаність у кут» в двох колективах сформовано у 24%. Це свідчить про наявність у цих людей відчуття емоційного затору, а також безвихідної ситуації. На стадії формування симптом знаходиться у 12%. Цей стан зазвичай формується недоліками організації праці, її монотонністю.

Симптом «Тривога і депресія» знаходиться на стадії формування у 30% працівників (у першому колективі ним охоплено 18%, у другому - 12% загальної кількості працівників). Ці працівники відчувають напругу в усвідомленні власного статусу й розчарування в професії. Сформувався цей симптом у 24% працівників. Його наявність забезпечує певний опір стресовим ситуаціям, формування емоційного захисту.

В фазі «Резистенція» симптом «Неадекватне вибіркоче емоційне реагування», який склався у 60% всіх опитаних. Із них на перший колектив доводиться 36%, на другий – 24%. Сформованість даного симптому говорить про те, що професіонали перестають відчувати різницю між двома принципово відмінними явищами: заощадливим проявом емоцій й неадекватним вибіркочим емоційним реагуванням. Неадекватна «економія» емоцій обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування в ході робочих контактів. При цьому людина не помічає змін своєї поведінки. Однак, колега з яким вступають в контакт люди зі сформованим симптомом «Неадекватне вибіркоче емоційне реагування» може відчувати байдужість, неповагу, а також емоційне відчуження до себе. На стадії формування цей симптом знаходиться у 30% загальної кількості опитаних. У другому колективі 12%, у першому колективі знаходиться на рівні 18%.

Сформованість симптому «Емоційно-моральна дезорієнтація» впливає на поведінку працівників. У таких працівників власний настрій впливає на виконання професійних обов'язків, йде розподіл колег на «своїх» і «чужих». Він склався у 48% опитаних. При цьому 18% належить працівникам

першого колективу, у другому колективі цим синдромом охоплено по 30% опитаних. На стадії формування цей симптом знаходиться у 18% загальної кількості опитаних із них 12% належить співробітникам другого колективу, 6% – першого.

Симптом «Розширення сфери економії емоцій» сформувався лише у працівників першого колективу на рівні 24%. У 30% знаходиться на стадії формування, із них 24% належить працівникам другого колективу, 6% – першого. Сформованість даного симптому може свідчити про те, що дана форма захисту здійснюється поза професійною діяльністю, а саме: у спілкуванні з рідними і друзями. На робочому місці люди діють відповідно до службових обов'язків, а дома уникають спілкування.

Симптом «Редукція професійних обов'язків» склався у 30% спеціалістів другого колективу, 42% – першого. На стадії формування цей симптом знаходиться у 24% всіх опитаних, із них: 18% належить працівникам другого колективу, по 6% першого. Сформованість цього симптому може призвести до ухилення працівниками від обов'язків, які потребують емоційних витрат.

У фазі «Виснаження» симптом «Емоційний дефіцит» сформовано у 48% всіх опитаних співробітників. В першому колективі цей симптом сформовано у 18% працівників, у другому – 30%. На стадії формування симптом «Емоційний дефіцит» знаходиться у 36% опитаних. Симптом проявляється у грубості і дратівливості, а також відчутті нездатності емоційно підтримати колег. У випадку домінування негативних емоційних станів над позитивними можна очікувати посилення симптому.

Працівникам, у яких симптом «Емоційне відчуження» знаходиться на стадії формування й чи сформованості, властиве емоційне відчуження на робочому місці, у них не знаходять емоційного відгуку ні позитивні, ні негативні події, що відбуваються в колективі. Симптом сформувався у 36% співробітників двох колективів. Домінує він у працівників першого колективу (30%), несуттєво виражений у працівників другого колективу (6%). На стадії формування симптом «Емоційне відчуження» знаходиться у 36% всіх опитаних (по 18% належить кожному колективу).

Симптому «Особисте відчуження (деперсоналізація)» властива часткова втрата зацікавленості в реалізації професійних обов'язків. Цей симп-

том наявний у 30% опитаних. Серед них 18% працівників першого колективу по 12% – другого. Формується симптом деперсоналізації у 42% співробітників трьох колективів, причому у працівників другого колективу він спостерігається у 24%, першого – у 18% опитаних.

Симптом «Психосоматичні и психовегетативні порушення» сформовано у невеликої частки працівників (6%). Однак, на стадії формування він знаходиться у 48%. У другому колективі ним охоплено 30%, у першому – 18% працівників.

Висновки

Аналіз результатів, свідчить про те, що найбільша частка співробітників знаходиться у другій фазі синдрому. Можна стверджувати, що при проведенні заходів, націлених на запобігання розвитку синдрому «емоційного вигорання» більшість працюючих зможуть позбутися його негативних проявів. Подальше дослідження слід проводити в напрямку розробки програми з залученням інтерактивних методів навчання для профілактики розвитку синдрому «емоційного вигорання».

Література

1. Зайчикова Т. Психологічні передумови розвитку синдрому «професійного вигорання» у майбутніх працівників технічного профілю / Т. Зайчикова // Вісник НТУУ «КПІ» Філософія. Психологія. Педагогіка. – 2001. – № 2. – С. 73-75.
2. Расторгуева С. Как бороться со стрессом? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tyujane.ru/articles/text/?id=85>.
3. Малец Л. Стресс на рабочем месте / Л. Малец // Новый персонал. – 2007. – № 11. – С. 23-28.
4. Бойко В.В. Энергия эмоций / В.В. Бойко. – СПб.: ООО «Питер-Прий», 2003. – 473 с.
5. Карамушка Л. Особливості вияву синдрому «професійного вигорання» у вчителів/ Л. Карамушка, Т. Зайчикова, О. Бондарчук // Освіта і управління. – 2003. – № 3, Т. 6. – С. 54-65.

Надійшла до редакції 6.12.2010

Рецензент: д-р екон. наук, проф., завідувач кафедри вищої математики та економіко-математичних методів **Л.М. Малярець**, Харківський національний економічний університет, Харків.

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТРУДОВОЙ АКТИВНОСТИ ПЕРСОНАЛА

Д.Г. Михайленко

В статье акцентируется внимание на необходимость обеспечения трудовой активности работников производственных организаций с учетом их эмоционального состояния. Доказана возможность реализации диагностики такого состояния с помощью методики, направленной на изучение особенностей развития синдрома «эмоционального выгорания», предложенной В. Бойко. Адаптирован алгоритм реализации этой методики для управленческого персонала предприятия. Доказано, что она позволяет руководителю коллектива анализировать у своих подчиненных развитие фаз и симптомов синдрома, а также определять им резервы предупреждения развития психической нагрузки в условиях интенсификации изменений трудовой деятельности.

Ключевые слова: активность персонала, стресс, синдром «эмоционального выгорания».

AN EMOTIONAL ASSURANCE OF WORKERS' LABOR ACTIVITY

D.G. Mikhailenko

In this article the attention is focused on the necessity to provide workers' labor activity in the industrial organizations taking into account their emotional state. The possibility of diagnostics of such state realization is proved. It is done by means of a technique directed on studying the development features of a syndrome of "emotional burning out", which was offered by V. Bojko. The algorithm of this technique realization is adapted for the personnel management of the enterprise. It is proved that it allows the head of a group to analyze subordinates' phases and syndrome symptoms development and also to define the working balances to prevent the development of mental load in the conditions of intensifying changes of labor activity.

Keywords: workers' activity, stress, syndrome of "emotional burnout".

Михайленко Дар'я Геннадіївна – викладач кафедри соціології і психології управління Харківського національного економічного університету, Харків, e-mail: dasha.mihailenko@mail.ru.